

Spettabile Cliente,

Ti sottoponiamo la proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A. relativa al Servizio disciplinato dalle seguenti Condizioni Contrattuali unitamente al relativo allegato, come pubblicati sul sito <http://www.poste.it>.

Ai fini dell'accettazione della presente proposta e dell'attivazione del Servizio, Ti invitiamo a fornire i dati richiesti seguendo le istruzioni riportate nelle pagine web dei servizi erogati da Poste Italiane, e ad accettare la presente proposta contrattuale tramite firma elettronica.

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

### PosteInteractive per servizi erogati da Poste Italiane

#### ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1.1 Le presenti Condizioni Contrattuali disciplinano modalità e termini con cui un soggetto (di seguito "Cliente") – che intende richiedere/attivare taluni servizi (di seguito "Servizi Principali" o al singolare "Servizio Principale") erogato da Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") per cui è richiesta la previa identificazione del Cliente – riceve in mani proprie documentazione da parte dell'incaricato di Poste che provvede a riportarla alla sede dell'ufficio postale per i successivi adempimenti.

1.2 In allegato sono descritte, in dettaglio, le singole fasi del relativo processo operativo.

1.3 Le presenti Condizioni Contrattuali sono pubblicate sul Sito, sono consultabili dal Cliente prima della richiesta e possono essere salvate dal Cliente stesso sul proprio applicativo.

1.4 Poste eroga il Servizio su tutto il territorio nazionale.

#### ART. 2 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Ai fini dell'erogazione del Servizio, il Cliente dovrà preventivamente accettare le presenti Condizioni Contrattuali e comunicare, all'atto della registrazione al Sito o in altra modalità eventualmente indicata dalle condizioni di utilizzo del Servizio Principale, l'indirizzo presso il quale verrà svolta l'attività di cui all'oggetto.

Contestualmente, il Cliente potrà indicare anche un recapito telefonico e/o un indirizzo email per ricevere informazioni sullo stato di consegna della documentazione che gli sarà recapitata.

2.2 Resta inteso che, qualora l'incaricato di Poste, nell'espletare le attività, riscontri anche una sola difformità rispetto ai dati inseriti in fase di registrazione, non potrà procedere alla conseguente attività di consegna/ritiro della relativa documentazione.

In tal caso il Cliente, entro i 5 giorni solari successivi, potrà concordare, contattando il numero 803.160, un secondo tentativo, che potrà essere effettuato nei successivi quindici giorni solari dalla data dell'avviso. Se anche il secondo tentativo non consentirà il completamento delle attività riportate nell'allegato di riferimento di cui al precedente art. 1.2, il Cliente dovrà effettuare una nuova richiesta per l'attivazione del Servizio a domicilio ai sensi del precedente art. 2.1.

#### ART. 3 CORRISPETTIVI, MODALITA' DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Il Cliente si obbliga al pagamento del corrispettivo unitario previsto per il Servizio e riportato nell'allegato di riferimento di cui al precedente art. 1.2, che varia in funzione del Servizio Principale richiesto.

Nel predetto allegato sono, altresì, riportate le modalità di pagamento e fatturazione.

#### ART. 4 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

4.1 Poste si impegna ad eseguire le attività oggetto del Servizio nel rispetto delle modalità e dei tempi previsti al precedente articolo 2.

4.2. Poste, nel caso di smarrimento o danneggiamento della documentazione ritirata o altra causa che, connessa all'esecuzione del Servizio, impedisca l'attivazione del Servizio Principale, è responsabile nei limiti di un importo indicato nell'apposito allegato di riferimento di cui al precedente art. 1.2, che sarà corrisposto entro 40 giorni dalla comunicazione dell'esito del reclamo. Le tempistiche della presentazione del reclamo sono indicate nell'apposito allegato contrattuale, ferma la necessaria comunicazione verso il Cliente.

4.3 Poste non assume alcuna responsabilità per ogni eventualità negativa e/o anomalia che possa verificarsi nello svolgimento del Servizio per cause di forza maggiore, caso fortuito e per ogni altra causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile ad essa. Per "forza maggiore" si intende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, atti ostatici di pubbliche autorità, guerre, insurrezioni o disordini civili, scioperi, serrate, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, disastri naturali, epidemie. Nel caso in cui l'erogazione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore o da altre circostanze al di fuori del ragionevole controllo di Poste, il Servizio afferente la causa ostatica sarà sospeso per il periodo equivalente alla durata della causa ostatica stessa.

## **ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

5.1 Il Cliente si impegna ad esibire all'incaricato di Poste, consegnandone una copia, il documento di riconoscimento utilizzato all'atto della richiesta per il Servizio Principale nonché eventuale ulteriore specifica documentazione prevista nell'allegato di riferimento.

5.2 Qualora il Cliente non sia in possesso della documentazione richiesta o esibisca documenti diversi da quelli indicati, troverà applicazione il precedente art. 2.2.

5.3 Il Cliente si impegna a:

- a) non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato Italiano o di qualunque altro Stato e ad assumere ogni più ampia responsabilità sui documenti esibiti e consegnati, con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità ed accertamento e/o controllo al riguardo;
- b) manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente agli obblighi previsti e comunque connessi al Servizio.

5.4 Il Cliente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità di tutti i dati e delle informazioni forniti per il Servizio.

## **ART. 6 MODIFICHE**

6.1 Poste si riserva la facoltà di variare le condizioni che regolano il Servizio. In ogni caso troveranno applicazione le condizioni del Servizio vigenti al momento della richiesta e pubblicate sul Sito.

## **ART. 7 DURATA**

7.1 L'Accordo sarà valido ed efficace e vincolante tra le parti limitatamente all'espletamento delle attività indicate nel precedente art. 2.

## **ART. 8 COMUNICAZIONI ED ASSISTENZA**

8.1. Il Cliente potrà richiedere assistenza, informazioni e supporto sul Servizio chiamando il contact center di Poste Italiane al numero gratuito da rete fissa 803.160 oppure da rete mobile il numero 199.100.160 (con costo della chiamata legato al piano tariffario dell'operatore utilizzato).

## **ART. 9. APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 - CODICE DEL CONSUMO**

9.1 Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa di cui agli artt. 49 e 51 del D.LGS 206/2005 così come modificato da ultimo dal D.LGS 21/2014.

9.2 Il Cliente accetta espressamente che, conformemente a quanto stabilito dall'art. 51.8, la prestazione venga eseguita nei tempi di cui al precedente art. 2.

9.3 Il Cliente prende atto e riconosce, altresì, che, ai sensi dell'art. 59 lett. a) del D.LGS 206/2005, gli è precluso l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'art. 52 del D.LGS. 206/2005 in quanto il Cliente medesimo richiede a Poste l'esecuzione del contratto secondo le tempistiche di cui al precedente capoverso.

## **ART. 10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

10.1 Nell'ambito del trattamento dei dati personali connesso all'espletamento delle attività previste dalle presenti Condizioni Contrattuali, Poste Italiane opererà in qualità di Titolare del trattamento nel pieno rispetto delle disposizioni in materia, ivi comprese quelle inerenti alle misure di sicurezza adottate.

10.2 Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Contrattuali l'Informativa privacy ai sensi del D.LGS 30.06.2003 n. 196 fornita da Poste Italiane S.p.A. all'atto della richiesta del Servizio Principale.

## **ART. 11 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

11.1 Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione ed interpretazione delle Condizioni Contrattuali è competente il foro ove è ubicata la residenza o il domicilio del Cliente.

## **ART. 12. DISPOSIZIONI FINALI**

12.1. Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Contrattuali si applicano le condizioni previste per il Servizio Principale richiesto.

12.2 Costituiscono clausole vessatorie contenute nelle presenti Condizioni Contrattuali che il Cliente, all'atto dell'accettazione deve specificatamente approvare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli: 2.2 (MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO); 4.2, 4.3 (OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE); 5.2, 5.3 lett. b) (OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE); 6.1 (MODIFICHE); 9.2, 9.3 (APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 - CODICE DEL CONSUMO).

## ALLEGATO OPERATIVO PER IL SERVIZIO POSTEID ABILITATO A SPID

Il presente Allegato integra, ai sensi del relativo art. 1.2, le Condizioni Contrattuali relative al servizio “*Posteinteractive per servizi erogati da Poste Italiane*” con riferimento alle condizioni generali per il Servizio PosteID abilitato a SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) erogato da Poste Italiane S.p.A. (di seguito “Poste”) quale Servizio Principale.

### ART. 1 MODALITA' DI ESECUZIONE

1.1 Ai sensi dell'art. 2.2 delle Condizioni Contrattuali sopra indicate e delle Condizioni del Servizio Principale, entro 5 giorni lavorativi successivi alla registrazione sul sito [www.posteid.poste.it](http://www.posteid.poste.it), Poste, tramite un proprio incaricato, provvede a:

- verificare l'identità del Cliente a cui viene consegnata la documentazione (consegna in mani proprie) mediante l'esibizione del documento di riconoscimento indicato durante la registrazione;
- richiedere al Cliente la fotocopia del documento di riconoscimento e del Codice Fiscale/Tessera Sanitaria indicati dallo stesso durante la registrazione;
- verificare la congruenza tra i documenti originali, le fotocopie ricevute e quanto dichiarato in fase di registrazione;
- effettuare la verifica del numero di telefono cellulare fornito in fase di registrazione e indicato sul modulo di preview che Poste sottopone al Cliente al momento dell'identificazione, per garantirne la certificazione;
- consegnare il modulo di riepilogo dei dati se le verifiche preliminari di cui sopra hanno esito positivo. In alternativa, verrà rilasciato un avviso di mancata consegna per concordare un secondo tentativo consegna;
- richiedere, contestualmente alla identificazione, il pagamento dell'importo di cui al successivo art. 2, rilasciando apposita ricevuta;
- invitare il Cliente alla sottoscrizione del modulo di riepilogo dei dati forniti verificandone la sottoscrizione stessa;
- ritirare la documentazione, comprensiva del modulo sottoscritto, inserita dal Cliente nella apposita busta;
- rilasciare una ricevuta che attesti l'espletamento del Servizio.

### ART. 2 CORRISPETTIVI E MODALITA' DI PAGAMENTO

2.1 Ai sensi dell'art. 3.1 delle Condizioni Contrattuali, a fronte dell'erogazione del Servizio, Il Cliente riconosce a Poste un importo di € 14,50 (IVA inclusa).

2.2 Il Servizio è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria.

2.3 Il pagamento del corrispettivo dovrà avvenire contestualmente all'espletamento delle attività descritte in precedenza e potrà essere effettuato in contanti, con carta di debito del circuito Maestro, carta Postamat, carta Postepay.

2.4 Le fatture saranno intestate al Cliente riportando i dati indicati in fase di registrazione e saranno inviate in modalità differita, ai sensi dell'articolo 21 comma 4 lettera a) del DPR n. 633/1972, all'indirizzo e-mail inserito dal Cliente in fase di registrazione sul sito [Poste.it](http://Poste.it).

### ART. 3 RECLAMI

3.1 In considerazione delle tempistiche e delle modalità di erogazione del Servizio, il Cliente può presentare eventuali reclami dal 6° giorno lavorativo successivo e non oltre 90 giorni solari successivi alla data di identificazione di cui al precedente art. 1.1, con le modalità indicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e, nello specifico, nella Carta dei Servizi Postali per il servizio *Posteinteractive*.

3.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso.

3.3 Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità specificate nel Regolamento pubblicato sul sito [Internet.poste.it](http://Internet.poste.it).

3.4 Qualora, all'esito della procedura di cui al precedente capoverso, il Cliente ritenga che la stessa non abbia avuto esito soddisfacente, potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.